



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FINANCIERO”. REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Cesar Alfredo Alzola Cabrera

Asesor:

Dr. Jean Zapata Rojas

Trujillo - Perú

2018

INDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	4
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS	19
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Relación de empresas o industrias de naturaleza pública o privada referenciadas en los diferentes artículos publicados por año.21

TABLA N° 2: Artículos incluidos en la revisión según las palabras clave utilizadas27

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1: Distribución de búsqueda de artículos en las bases de datos.....19

FIGURA N° 2: Distribución de motores de búsqueda filtrando los artículos incluidos en la revisión.....20

FIGURA N° 3: Relación de empresas o industrias de naturaleza pública o privada referenciadas en los diferentes artículos publicados por año.24

RESUMEN

Hoy en día existe una gran preocupación en la mayoría de las empresas por ser más rentables y productivas, es por ello que mejoran continuamente sus procesos y analizan el desempeño de sus trabajadores; teniendo esto como premisa, hemos decidido estudiar el rubro de empresas financieras, las cuales se encuentran en pleno auge y crecimiento.

El objetivo de la presente investigación sistemática es describir la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del rubro mencionado tomando como referencia estudios de los últimos diez años.

Se utilizaron como descriptores los siguientes términos: "*satisfacción laboral*", "*desempeño laboral*", "*clima organizacional*", "*productividad*", "*entidades financieras*", de igual manera, se definió como motor de búsqueda a Sciencedirect y como buscadores genéricos se empleó Dialnet, Redalyc y Google Académico.

Como resultado del objetivo de esta investigación sistemática, podemos concluir que los factores de satisfacción con el trabajo en general, la relación existente con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad y que no es fácil decir simplemente que las empresas estudiadas mantienen condiciones de trabajo que propicien satisfacción laboral, pero se puede determinar la percepción y expectativa de los trabajadores del sector financiero respecto a su ámbito laboral.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, productividad, desempeño laboral, clima laboral, productividad financiera.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1).

<http://www.redalyc.org/html/292/29214108/>

Arando, S., & Gago, M., & Jones, D., & Kato, T. (2014). Estabilidad laboral y productividad en el grupo Eroski.REVESCO. *Revista de Estudios Cooperativos*, (114), 35-58.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36730411002>

Camacho Peláez, R. H., & Higuera López, D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento & Gestión*, (35).

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832005>

Castel, A. G. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. In *Universidad, sociedad y mercados globales* (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Cernas-Ortiz, D., & Mercado-Salgado, P., & Cázares, F. (2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Estudios Gerenciales*, 33 (145), 321-329.

<http://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21254609002/index.html>

Chiang Vega, M., Méndez Urrea, G., & Sánchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2).

<http://www.redalyc.org/html/299/29918523003/>

Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>

Domínguez Aguirre, L. R., Sánchez Garza, J. A., & Torres Hernández, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad. *Investigación y ciencia*, 18(50).

<http://www.redalyc.org/html/674/67415744005/>

Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26).

<http://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>

Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible capital*, 7(2).

<http://www.redalyc.org/html/549/54921605013/>

Omar, a. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit. Revista de psicología*, 17 (2), 129-137.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68622584003>

Pecino-Medina, V., & Mañas-Rodríguez, M., & Díaz-Fúnez, P., & López-Puga, J., & Llopis-Marín, J. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. Anales de Psicología*, 31 (2), 658-666.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16738685030>

Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>

Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. *Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Tomás López-Guzmán, Sandra Sánchez-Cañizares, María Margarida Nascimento Jesús (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3233190>

Vargas Téllez, J. A. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío. *Nova Scientia*, 1(1).

<http://www.redalyc.org/html/2033/203315665011/>

Vega, M. M. C., & Hidalgo, J. F. O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres1 2. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099>

Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68617161008>

Zayas Agüero, p., & báez santana, r., & zayas feria, j., & hernández lobaina, m. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la facultad de ciencias económicas: investigación y reflexión*, xxiii (2), 35-51.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90943601004>

Zenteno-Hidalgo, Á. C., & Silva, C. A. D. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: Análisis de un caso. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 119-136.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81843213010>